

Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pasca Desentralisasi Fiskal di Kota Cimahi

Candradewini

**Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas
Padjadjaran
Jalan Raya Bandung-Sumedang km 21 Jatinangor-
Sumedang 45363
candradewini@gmail.com**

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya dampak yang cukup besar sebagai akibat dari desentralisasi fiskal dengan terbitnya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dengan pengalihan ini maka kegiatan proses pendataan hingga pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan akan diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah termasuk Kota Cimahi. Adapun institusi yang secara khusus menerima pelimpahan kewenangan ini di Kota Cimahi adalah Dinas Pendapatan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pasca desentralisasi fiskal di Kota Cimahi. Teori yang digunakan adalah pendapat Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006) yang terdiri dari empat aspek kualitas pelayanan, yaitu *supporting facility*, *facilitating goods*, *explicit services*, *implicit services*.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi literatur, wawancara dan observasi. Teknik analisis data dengan cara triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Cimahi belum optimal. Hal ini terlihat dari sarana yang digunakan belum lengkap. Mobil keliling masih terbatas dan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi belum maksimal. Perubahan NJOP PBB belum dilakukan secara aktif dan masih menunggu pengajuan perubahan atas kesadaran masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan PBB

PENDAHULUAN

Sebagai akibat pemberian kewenangan dalam menjalankan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal, maka lahirlah Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dalam Undang-undang tersebut, dikatakan bahwa terdapat delegasi pengelolaan pajak dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pengalihan ini berimplikasi pada kegiatan proses pendataan, penilaian, penetapan, pengadministrasian, pemungutan/penagihan dan pelayanan PBB-P2 akan diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten dan Kota.

Salah satu tantangan utama yang perlu dijawab dalam implementasi kebijakan desentralisasi fiskal sekaligus menjawab tujuan otonomi daerah yaitu sejauhmana pelayanan yang berkualitas dapat diberikan khususnya dalam PBB-P2. Pemberian pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat sekaligus meningkatkan penerimaan bagi daerah.

Pada awal tahun 2013, Pemerintah Kota Cimahi secara mandiri telah melakukan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan. Dalam hal ini, Dinas Pendapatan Kota Cimahi mempunyai tambahan kewenangan sekaligus tanggung jawab yang besar untuk melakukan pengelolaan dan pelayanan. Berbagai upaya telah dilakukan, namun demikian fenomena di lapangan menunjukkan hasil sebagai berikut:

Pertama, teknologi komunikasi dan informasi belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh Dinas Pendapatan. Penyesuaian (*adjustment*) sistem informasi perpajakan belum dilakukan sehingga proses *updating* wajib pajak dan NJOP masih menjadi masalah utama. Selain itu, mesin cetak PBB juga masih terbatas.

Kedua, perubahan NJOP PBB belum dilakukan secara aktif. Dalam hal ini, Dinas Pendapatan masih menunggu pengajuan perubahan atas dasar pengajuan atau kesadaran masyarakat.

Berdasarkan fenomena tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pasca desentralisasi fiskal di Kota Cimahi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menyediakan apa yang diperlukan pihak lain. Dalam hal ini, terjadi interaksi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Tujuan dari interaksi tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna atau pemohon.

Berkaitan dengan pelayanan sektor publik, maka secara keseluruhan pemberian pelayanan lebih mengutamakan kepentingan umum. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting dalam aktivitas sektor publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Kurniawan dan Najih (2008) bahwa “Pelayanan publik merupakan salah satu tujuan penting dari Administrasi Negara yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif”.

Selain itu, jika suatu organisasi publik dapat menerapkan atribut kualitas pelayanan, maka dimungkinkan tercipta organisasi publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, sistem yang efektif akan dibangun dalam rangka mewujudkan pelayanan, disamping tumbuhnya produktivitas kerja, nilai-nilai kreativitas, dan peran serta masyarakat. Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006) menyatakan bahwa terdapat empat aspek kualitas pelayanan yaitu *Supporting Facility, Facilitating Goods, Explicit Services, Implicit Services*.

Metodologi

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi literatur, wawancara, dan observasi. Teknik analisis data dengan cara triangulasi, adapun informan adalah para pimpinan dan pegawai Dinas Pendapatan Kota Cimahi serta masyarakat yang dilayani.

Pembahasan

Fasilitas merupakan aspek utama dalam menjalankan sebuah aktivitas pelayanan, dalam hal ini pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Cimahi. *Supporting facility* atau fasilitas pendukung berkaitan dengan ketersediaan ruang atau tempat pelayanan yang layak dan nyaman.

Berdasarkan observasi dan wawancara, diketahui bahwa ruang atau tempat pelayanan PBB sudah tersedia secara khusus namun belum

memadai. Ruang pelayanan PBB masih terpisah dengan ruang kantor utama Dinas Pendapatan. Hal ini menyebabkan pemohon tidak dapat menerima pelayanan dalam satu tempat.

Kelengkapan fisik yang dapat meningkatkan kepuasan pemohon dalam menggunakan pelayanan yang ada merupakan inti dari aspek *facilitating goods* (sarana). Hal ini ditunjukkan dari ketersediaan barang, material, maupun dokumen yang akan digunakan oleh pemohon pelayanan.

Dalam hal sarana yang terkait dengan pelayanan perpajakan, Kota Cimahi telah memiliki mobil keliling. Melalui mobil keliling, dapat dilakukan pemungutan langsung kepada masyarakat. Mobil ini dimaksudkan untuk memfasilitasi masyarakat dalam pembayaran PBB dengan cara “jempot bola”. Namun demikian, beberapa warga masyarakat yang tinggal di gang-gang masih belum mengetahui keberadaan mobil keliling serta jadwal kunjungan pelayanan mobil keliling.

Sarana lainnya yang dimiliki oleh Dinas Pendapatan adalah mesin pencetak surat pemberitahuan pajak. Mesin yang ada masih terbatas dan merupakan limpahan dari KPP Pratama sehingga cukup membuat pekerjaan pencetakan surat menjadi terhambat. Selain itu, teknologi komunikasi dan informasi belum dimanfaatkan sepenuhnya oleh Dinas Pendapatan. Belum dilakukan penyesuaian (*adjustment*) sistem informasi perpajakan sehingga proses *updating* wajib pajak dan NJOP masih menjadi masalah utama.

Selanjutnya *explicit services* yang diberikan adalah dalam bentuk pemeliharaan fasilitas agar selalu berada dalam kondisi baik atau tidak rusak. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Cimahi melakukan pemeliharaan rutin terhadap bangunan dan barang kantor secara keseluruhan. Demikian pula *website* yang dimiliki senantiasa dipelihara agar menghasilkan informasi yang *update* dan berguna bagi para pengambil keputusan.

Aspek *implicit services* adalah pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, sikap pegawai menjadi cermin berkualitas tidaknya pemberian pelayanan. Secara umum, pegawai Dinas Pendapatan sangat ramah dalam memberikan pelayanan. Hanya saja, dalam hal perlu dilakukannya perubahan NJOP PBB maka belum dilakukan secara aktif. Dalam hal ini, Dinas Pendapatan masih menunggu pengajuan perubahan atas dasar pengajuan atau kesadaran masyarakat.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara umum upaya pemberian pelayanan yang berkualitas sudah dilakukan namun belum optimal. Ruangan khusus pelayanan sudah tersedia ditambah mobil keliling yang siap melayani masyarakat dalam pembayaran PBB. Pemeliharaan pun dilakukan secara rutin demi menjaga kondisi gedung dan barang kantor. Namun demikian, penggunaan teknologi informasi perpajakan masih perlu ditingkatkan, sehingga perlu adanya penambahan pegawai dan pelatihan yang kontinyu terkait dengan penambahan tugas baru dalam rangka pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Third Edition. California: Sage Publication Inc.
- Fitzsimmons, James and Fitzsimmons, Mona. (2006). *Service Management: Operation, Strategy, Information Technology*.
- Kurniawan, Luthfi dan Najih, Mokhamad. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: Trans Publishing.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah